

A Retailer's Guide to a Bug-free Business

Government
Publications

CAI
IST
- 7068

3 1761 11766379 9



This brochure has been designed to assist you in your Year 2000 preparedness efforts. Use it to get a jump-start on your Year 2000 action plan. Don't let your competitors pass you by!



Industry Canada
Industrie Canada



Retail Council of Canada
Le Conseil Canadien du Commerce de Détail

Canada

According to the third national Statistics Canada Year 2000 business readiness survey, large food retailers estimated that only 18 percent of their critical systems would be ready by the end of April 1999. The survey also revealed that large wholesale and retail sales firms anticipated only a 14 percent readiness rate for their systems by that time. Similar predictions were made by smaller retail and wholesale firms.

Technology plays a vital role in the daily operations—and strategic direction—of Canadian retailers. In 1998, results from the **Retail Council of Canada's** 1998 Survey of Retail Information Technology revealed that the Year 2000 was ranked as the most important strategic issue by a wide margin.

Growing Tired of "Y2K" Fever?

The Year 2000 issue has been a popular topic in business publications and media outlets for months. Public opinion research suggests that many Canadians are tired of reading about the possible effects of the millennium bug. In fact, many business owners have expressed indifference toward the whole issue, having verified the readiness of their computer hardware and software, and other electronic equipment, such as fax machines. However, a February 1999 Statistics Canada nation-wide survey revealed that 14 percent of businesses had not taken action against the millennium bug—and key Year 2000 action plan phases, such as partner preparedness knowledge and business resumption planning, had yet to be started by an even larger proportion of firms.

Canada is ranked as one of the most advanced countries in addressing the Year 2000 issue. However, in the months remaining before the turn of the millennium, the private and public sectors must not grow complacent. There is still a lot of work to accomplish to ensure a glitch-free transition to 2000.

This guide has been developed for Canadian retailers and, more specifically, for those smaller retail firms that may need advice on how the millennium bug may affect them and their business supply chain. You will find that many associations and larger organizations have taken the time to share their Year 2000 expertise to help you. Read on to put your company on the road to a bug-free environment!

The Business Supply Chain

Companies are only as strong as their weakest link. This means you are affected by the Year 2000 readiness of key partners, suppliers, vendors and customers doing business with your firm. As a Canadian retailer, you may have a relationship with financial and insurance brokers; payment service organizations,

such as Interac®, Visa and MasterCard; suppliers, such as the agriculture sector for fresh meat and produce, or the manufacturing sector for key parts; the transportation sector that delivers these supplies to you; the oil and gas sector for gasoline, diesel fuel and propane; the natural gas sector for your customers' heating and energy needs; and international partners. And don't forget the relationship with your telecommunications and electrical utilities providers—their services are also important to the survival of your business.

In other words, you could have a business relationship with companies from every industry sector in Canada and, in some cases, with firms from other countries, not to mention your responsibilities to your customers and investors! According to **Ernst & Young Consulting Services Inc.** in the 1998 Survey of Retail Information Technology, "the key Year 2000 issue for retailers will be to show investors and the public the industry is prepared—market participants will move their money to companies that can clearly demonstrate readiness."

To find out how industries in your business supply chain are fulfilling their Year 2000 commitments, we have compiled preparedness data from financial, insurance, transportation, building infrastructure, electricity and telecommunications sectors. Current preparedness information of some Canadian retailers has also been included to demonstrate how your industry sector is addressing the Year 2000 issue.

Your Financial Institution

According to the **Canadian Bankers Association (CBA)**, Canada's banks are ready for the Year 2000. Piece by piece, the banks and other financial institutions have updated and tested their computer systems to do everything they can to ensure that Canadian businesses will have access to money and banking services when the new year arrives. Earlier this year, individual banks guaranteed that their customers' money would be safe in their Canadian bank accounts and financial records would be fully protected before, on and after January 1, 2000.



Many financial Web sites have been posted to keep you informed about the Year 2000 progress being made by your financial institution, including the following:

Bank of Montreal
<http://www.bmo.com/year2000>

Caisses Desjardins
<http://www.desjardins.ca/ang/nouveau/an2000/an2000.htm>

Canadian Imperial Bank of Commerce (CIBC)
<http://www.cibc.com/discover/y2k>

Canadian Western Bank
<http://www.cwbank.com/current.html>

Citizens Bank of Canada
<http://www.citizensbank.ca/insidecitizens/year2000.html>

Credit Union Central of Canada
<http://www.caseybyte.com/cucc/button2/y2k.htm>

HSBC Bank Canada

<http://www.hsbc.ca/y2k>

Laurentian Bank of Canada

<http://www.laurentianbank.com/htmen/206.htm>

Manulife Bank of Canada

<http://www1.manulife.com/corporate.nsf/public/Yupdate.htm>

National Bank of Canada

<http://www.bnc.ca/cgi-bin/nbc.exe?SCT=2C&Prv=2>

Royal Bank of Canada

<http://www.royalbank.ca/year2000>

Scotiabank

<http://www.scotiabank.ca/year2000>

Toronto-Dominion Bank (TD)

<http://www.tdbank.ca/y2000>

The CBA also has a full list of foreign subsidiary banks in Canada at http://www.cba.ca/eng/links_sched2.htm

For more information, visit the CBA Web site at http://www.cba.ca/eng/year2000_index.htm or call 1-800-263-0231.

What About Financial Transactions?

As a retailer, you may use computerized cash registers, bar code scanners, credit card machines and direct payment systems to process purchasing transactions. Many, if not all, of these systems may be susceptible to the millennium bug. Have you listed these products during the inventory stage of your Year 2000 action plan? If not, check out the following information.

Electronic Cash Registers, Point-of-Sale Systems, Bar Code Scanners and Electronic Retail Scales

The first Year 2000 litigation in the United States was filed by a supermarket chain against its cash register/point-of-sale manufacturer. The case has since been settled, but it emphasizes the fact that cash registers are vital to the day-to-day operation of most retailers. Have you contacted your cash register terminal manufacturer? If not, the Web sites below could help you fast-track this part of your action plan.

Some **Casio** point-of-sale products may require an upgrade, depending on the software installed. Upgrades will be offered via the U.S. dealer network that sells and services the products. All Casio electronic cash registers marketed after 1993 have been tested and verified to be Year 2000 compliant. For pre-1994 models, contact Casio (Y2K@casio.com) and they will provide you with an instruction manual to help you test your equipment for Year 2000 compliance. Visit <http://www.casio.com/corporate/pressdetail.cfm?ID=10> for more information.

METTLER TOLEDO has developed a search tool (<http://www.mt.com/home/countries/can/y2k/y2k.asp>) to generate the Year 2000 readiness status of their products. For Year 2000 readiness information on industrial and retail products manufactured in the United States, visit http://www.na.mt.com/prod_ser/y2kframe.htm or fax your product requests to (614) 438-4958.

NCR hosts a Year 2000 Product Information page on their Web site (<http://www3.ncr.com/year2000/http/prodinf.htm>). This page includes a searchable product-readiness database to answer your Year 2000 readiness questions about their products.

Year 2000 compatibility statements for **Royal Consumer Business Products'** cash registers can be found at <http://www.royal.com/Y2K.html>

Electronic cash registers manufactured by **Sharp Electronics of Canada Ltd.** indicate only the last two digits, e.g., "00", of the year in which they are operating, and will change from "99" to "00" in normal operation. As well, Sharp electronic cash registers have a built-in clock that automatically realizes that every four years, during the month of February, the number of days is increased from 28 to 29 days in total. Under these circumstances, these Sharp products should not require special attention because of the turn of the century. Visit their Web site (<http://www.sharp.ca/y2k.htm>).

TEC Canada Inc. is a supplier of retail information systems and equipment, including electronic cash registers, point-of-sale systems, direct and thermal transfer (bar code) printers, and electronic retail scales and scale printers. To obtain Year 2000 information about TEC Canada Inc. products, visit their Web site at <http://www.teccanada.com/y2kd.html>

Uniwell Corporation has announced that all their products will process real-time date data correctly and consistently prior to, during and after the change from the year 1999 to 2000. For more information, go to <http://www.uniwell.com/unihtml/products/year2000/index.htm>

VeriFone, a division of **Hewlett Packard**, offers information about their products, tools and services (<http://y2k.verifone.com/compliance.html>) to help you determine if your payment systems and software are Year 2000 compliant. There is also a place for you to register for Year 2000 product updates to keep you informed about any readiness changes.

Credit Card Transactions

A large number of purchases are made using credit cards. These transactions have become so commonplace that the idea of the machines "going down" for more than a few hours is almost unthinkable!

According to **MasterCard** (<http://www.mastercard.com/business/y2k>), in the payments industry, the Year 2000 presents two challenges. The first—the ability to process transactions made with cards with expiration dates of 2000 or beyond—has been successfully addressed.



The second critical challenge arises from the thousands of pieces of hardware, software, and firmware used in card transactions that are "date-dependent." Each of these components relies on an internal clock that might have trouble recognizing the last two digits of the year 2000 and interpret them as 1900. Even though the card expiration date issue has been addressed, if any of these internal clocks can't also flawlessly handle the century date change, it could jeopardize the entire payment-processing pathway. One problem anywhere along the pathway and the transaction may be compromised: the merchant could lose the sale, members and their service providers lose revenue, and the customer walks away dissatisfied. The integrity of the entire payment system and the success of your business depend on the ability of every link in the chain of a card transaction to make a smooth transition to the year 2000.

Have you verified with corporations or credit card companies that run merchant terminals that their systems will continue to allow your business to process credit card transactions? What about third-party processors, merchant service organizations, telecommunications networks and even your own internal systems? Will they process such transactions?

We have researched some of these questions—and here's what we have found:

The **MasterCard** Year 2000 Acceptance Compliance Program was launched to assess and improve market readiness so that card transactions will function properly and without interruption at the century date change. The comprehensive program, which emphasized the readiness and interdependence of all links in the payment processing chain, is a model for other industries. An important part of the program is active communication with members, processors and merchants—a process that has been coordinated with the U.S. Industry Card Council. On-line, you can access a merchant Year 2000 checklist (<http://www.mastercard.com/business/y2k/checklist.html>), and other pertinent compliance information, to help with this area of your Year 2000 action plan.

For more detailed information about preparing the whole of your business to meet the Year 2000 challenge, MasterCard has sponsored a comprehensive document entitled *Year 2000 Retail Contingency and Business Continuity Planning* to support merchants and retailers. The brochure covers every important area of merchant Year 2000 preparedness, including strategies, tactics and actions that can help any merchant or retailer to understand and successfully address the Year 2000 problem. For example, over 20 failure scenarios are detailed, from telecommunications and utilities, to business systems and transportation failures. Actions are also outlined that can help any business to address a broad range of Year 2000 contingency situations. You can read this document at the **National Retail Federation** Web site (<http://www.nrf.com/hot/it/sur2000/conting.htm>).

In 1995, **Petro-Canada** enabled its credit card operations to process cards with expiry dates beyond 1999 (<http://www.petro-canada.ca/html/Y2K/index.html>).

Visa is committed to helping merchants prepare for the year 2000 and beyond by providing information and awareness on the Year 2000 issues that may affect them. You can download a self-assessment questionnaire, run through their readiness checklist, or access some useful links to help you assess point-of-sale vendor readiness.

To learn about Visa's preparations for the year 2000, and to find out what you can do as a merchant to prepare, visit Visa's Year 2000 Web site (<http://www.visa.com/av/year2000/main.html>).

Interac® Direct Payment (IDP) and Shared Cash Dispensing (SCD) Services

Interac® Direct Payment has become a very popular way for Canadian consumers to pay for goods and services. According to the Interac Association, the number of retailer locations in Canada offering Interac Direct Payment (IDP) and Shared Cash Dispensing (SCD) services now exceeds 300 000.

The Interac Association has confirmed that the Inter-Member Network, which exchanges both SCD and IDP transactions between members, has already been verified as Year 2000 ready. As a further step, the Interac Association has confirmed the completion of testing among its members.

Are your systems prepared for the Year 2000? If you have a customized payment register at your place of business, you may want to contact the supplier who prepared this system for your business.

For more information on Year 2000 preparation, refer to a listing of Interac Association members at <http://www.interac.org/about/members.htm>

Does Insurance Cover Failures Due to the Year 2000?

Business insurance policies are not maintenance contracts—rather, they are designed to help policyholders cope with the financial fall-out of sudden and accidental events that are *unpredictable*. Although financial losses arising from the inability of computers to interpret dates correctly are generally not covered by business insurance policies, your insurer may still want to confirm that you are dealing carefully with the millennium date problem. That's because insured losses could arise, for example, from fire following the malfunction of computer-controlled equipment. Or because disgruntled shareholders are suing officers and directors, alleging failure to prepare properly for "Y2K." Or because people have been injured physically because of the failure of computer-controlled equipment. Or because customers have sustained financial losses arising from an enterprise's failure to deliver promised goods and services. It's a long list!

According to the **Insurance Bureau of Canada**, there are things business policyholders can do to ready themselves:

- Check with your insurance representative to see if and how the Year 2000 will affect you and your business insurance. Know ahead of time what your policy will and will not cover.
- Check your business equipment, such as your computer and fax machine, for date sensitivity. If you don't know for sure that an item is Year 2000 compliant, contact the manufacturer.
- Back up your business and important computer files and run a Year 2000 test on hardware, software and the operating systems of your computers.
- Check with everyone you depend upon for service to ensure that they are Year 2000 compliant and prepared.
- Take time to think about anything that could go wrong because of failures in your business systems or through a relationship with a key partner or supplier, and make sure you have a contingency plan to deal with it. For example, you may want to compile a list of back-up suppliers, just in case.

In terms of security alarm system endorsements, policyholders are obliged to:

- ensure that security alarm systems are maintained in proper working order and always connected when the premises are closed for business; and
- notify the insurer promptly upon learning that alarm signals will be disregarded by the police or the alarm company.

Failure by the policyholder to do this could result in a reduction or cancellation of coverage. However, if a Year 2000 problem unknown to a policyholder affects the monitoring station's ability to detect an alarm signal, the insurance coverage may not be affected. Nevertheless, policyholders should try to obtain assurance that the alarm system will function properly.

Every insurance company is different. Have you checked to make sure you know what to expect from your insurer? Here's an additional checklist of things to consider:

- Remember that insurance is there to compensate you financially for losses that are sudden and unexpected. It's not a contract to replace outdated equipment, so equipment that fails because of the Year 2000 is not covered, but losses resulting from that failure may be covered.
- The Year 2000 does not change your insurance policy. Insurance is very specific about what it covers, and that varies from person to person, policy to policy and claim to claim.
- Some high-tech businesses may have a difficult time getting insurance. Because of their potential exposure, insurers are responsibly assessing how much risk they are willing to take on without compromising their other customers. In addition, the exposures that may arise with these high-tech businesses, such as computer consultants and businesses that manufacture, design, sell, or service computers or computer software, require a high degree of expertise. Many companies do not have enough of these high-tech customers to justify the cost of acquiring the needed expertise and, rather than provide partial coverage that

may not be suitable for the business, they conclude they should withdraw from that market and leave it to the specialist companies.

- The Year 2000 is an unprecedented and global event. Insurers operate in a highly competitive marketplace, and will continue to act responsibly to meet the needs of their policyholders.

For more information, contact the Insurance Bureau of Canada at 1-800-387-2880 for insurance brochures or visit their Web site (<http://www.insurance-council.ca>).

Do You Have International Partners?

Few Canadian businesses are isolated from the rest of the world. Many rely directly or indirectly on other countries for the supply of goods and services. Similarly, many Canadian businesses export their products and services.

These international trade and economic relationships are dependent on the continued operation of foreign businesses, as well as on the uninterrupted delivery of supporting infrastructure services: transportation, energy, banking and insurance, telecommunications, and government services, such as customs, water supply, waste removal, and product certification. Many of these services are vulnerable to potential Year 2000 failures.

Although it is impossible to say precisely what failures will occur, due diligence requires that Canadian firms carefully examine the extent to which their businesses are vulnerable and develop contingency plans accordingly. To help answer some of your questions, a business advisory on the international aspects of the Year 2000 can be found at <http://www.dfait-maeci.gc.ca/y2k/menu-e.htm>

Supplies: Just-in-time vs. Just-in-case?

As a retailer, your business depends on receiving sufficient supplies to ensure the continuity of operations. With the advent of computerized inventories, many Canadian retailers have been using *just-in-time* supply systems to more efficiently run their business. But these systems can be disrupted by Year 2000 failures in Canada and more particularly abroad, because of delays that may arise in shipping, port services, customs clearance and inter-modal transfers.

Some businesses have considered stockpiling supplies *just-in-case*, rather than using the normal schedules for purchasing and receiving goods. In fact, the **National Retail Federation** in the United States announced the formation of a Year 2000 Preparedness Reserve Program on February 17, 1999, (<http://www.nrf.com/hot/press/feb1799.htm>) to ensure the availability of consumer staples. However, the storing of goods can cause other headaches, including dealing with a lack of space for additional products and the limited shelf-life of products, such as pharmaceutical drugs, fresh food, canned goods, and flowers.

What should you do? Your contingency plans should anticipate the possibility that changes due to the Year 2000 problem could affect demand for your product and your ability to secure raw materials or other inputs. Next, you must look into the inventory management methods that were used by your company last year and decide whether *just-in-time* or *just-in-case* inventory methods will maintain operations this year. Then, you should make communications with critical suppliers a top priority in your Year 2000 action plan.

One option could be to switch to a new supplier that has issued a Year 2000-ready statement, or is located closer to you. If this is your decision, act immediately—establishing a relationship with a new supplier takes time!

Transportation Sector

Once you have assessed your inventory needs, how do you ensure that these supplies will reach your retail business on time? First, you must contact your transportation partners, regardless of whether your supplies arrive by air, rail, land or a combination of these transportation modes. The following information may help you get started.

Air Cargo

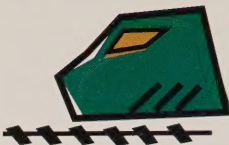


Bombardier Transportation recognizes the importance of the Year 2000 issue and is fully committed to achieving Year 2000 compliance at a level of operational sustainability in all its business-critical

systems and operations. Operational sustainability has been achieved when all the necessary conversions, replacements or alternative ways of working to Year 2000 operational problems have been implemented—allowing Bombardier to meet its business targets. This implies that some Year 2000 problems could be accepted until resolved through normal maintenance replacement or a lower level of conversion activity. Visit <http://www.bombardier.com/Y2000/4310.html> to learn more about Bombardier's Year 2000 action plan and view some answers to frequently asked questions.

The **International Air Transportation Association (IATA)** is working hard to fulfil its Year 2000 mission: to ensure maximum business continuity, minimize the impact of Year 2000 on infrastructure capacity and maintain efficient service in the air transportation sector (ATS). To plan for the millennium, airlines need data on the Year 2000 programs implemented by airports, ATS providers, suppliers and cargo customs authorities. IATA is gathering data from these entities using standardized collection methodologies and questionnaires, and channelling the information into a centralized database that is available to all participating airlines. Visit the IATA Year 2000 Web site (<http://www.iata.org/y2k>) for more information and links to the worldwide efforts under way in the air transportation sector.

Rail



Canadian National Railway's (CN) Year 2000 readiness is an ongoing effort, and the information regarding the Year 2000 issue is changing frequently. A summary of the various components and progress of CN's Year 2000 action plan,

as of July 12, 1999, is available (http://www.cn.ca/cnwebsite/cnwebsite.nsf/public/en_HomeY2000). For more information, contact CN by E-mail at Year2000@cn.ca

Canadian Pacific Railway (CPR) believes that because of its strategy of addressing Year 2000 issues the company will not experience a material adverse effect on its business, operating results or financial position as a result of Year 2000 issues. However, there can be no assurance that the Year 2000 readiness efforts by the company or its key business partners will be successful. Therefore, it remains uncertain to what extent, if any, the company may be affected. Further information regarding CPR's approach to dealing with the Year 2000 issue, including a current status readiness disclosure, is provided in the company's 1998 annual report at <http://www.cpr.ca/Corporate/Y2K/y2k.htm>

Land

Many Canadian retailers rely on regular delivery and pick-up of material and goods by transport trucks. Have you discussed the Year 2000 issue with the transport company or independent trucker that your company uses? Do you know if they are ready for the turn of the millennium? Here is some information that may help.



The **Canadian Trucking Alliance (CTA)** conducted an informal survey of its 2000 members in the summer of 1998, the results of which indicated that a majority of trucking firms were conducting or completing the testing phase of their Year 2000 action plans. They were confident that their businesses would be ready for the year 2000. To assist their efforts, the CTA has an awareness program available to its members. As well, the **Canadian Owner-Operator's Cooperative**—representing independent truckers—has taken steps to provide pertinent information to its 5000 members across Canada.

Some trucking and freight companies have listed Year 2000 readiness statements on the Internet:

Big Freight Systems Inc. is an industry leader in the delivery of open-deck freight throughout North America. In preparation for the date change to the year 2000, Big Freight aggressively proceeded to update its internal systems to ensure that business would continue as usual through and beyond the year 2000. For more information, visit <http://www.bigfreight.com/y2k.htm>

LOCHER EVERS INTERNATIONAL (LEI Group) has confirmed the Year 2000 compliancy of their commercially developed software programs, and predicts that custom in-house systems will be ready by September 1999. Year 2000 compliant hardware will be in place by the end of July 1999. Should you have any further questions concerning compliance, contact the company via E-mail (rmann@lei.ca), or visit their Web site (<http://www.lei.ca/y2k>).

PBB Global Logistics' Information Resource Department conducted a Year 2000 test on May 14 and 15, 1999, at their disaster recovery site. This was the second test in two years and the results are that the following systems are compliant: Distribution and Inventory Management, International Freight, Accounting and Financial, U.S. and Canadian Customs Importer Systems, Courier, E-commerce/EDI (version 004010), and Transborder Shipping. For more information, consult the PBB Global Logistics Web site (<http://www.pbb.com/year2000.html>).

March 10, 1999, marked the completion of the final Year 2000 project milestone at **Percy H. Davis Limited**, when it went live on **Revenue Canada's** Cadex system transmitting four-digit year information, which is used to obtain release information and transmit confirming entries via direct communications with Revenue Canada's systems. For a summary of all five milestones in the company's Year 2000 action plan, go to their Web site (<http://www.percyDavis.com/y2ka.htm>). For more information, you can also contact info@percycDavis.com

Wheels International Freight Systems expects to be ready for the new millennium by October 1, 1999. For a Year 2000 completion status of key elements in Wheels' Year 2000 program, access their Web site at <http://www.wheelsintl.com/wheels/y2k.htm>. For more information, their Year 2000 Program Coordinator can be contacted at jsrivr@wheelsintl.com

You may also be interested to know that the delivery of goods by trucks should not be hindered by malfunctioning traffic signals because of the Year 2000. According to a survey conducted by the **Transportation Association of Canada (TAC)**, municipalities have been working hard to get Canada's traffic signals ready for the year 2000. Visit TAC's Web site (<http://www.tac-atc.ca/products/releases/y2k.htm>).

Transport Canada plays a regulatory oversight role for most of the transportation industry. It is responsible for evaluating, monitoring and enforcing regulations and standards for the best possible transportation system for Canadians, and for maintaining the highest level of safety and security possible. Meeting the Year 2000 challenge is a top priority for the department.

Transport Canada has actively promoted Year 2000 awareness and action among transportation system owners, operators, employees and associations for more than two years. Industry players are working hard to find effective solutions within their own organizations because normal safety regulations and standards must continue to be met, in spite of potential Year 2000 problems. Transport Canada will not hesitate to take appropriate action if any player in the transportation industry cannot meet existing safety requirements because of a Year 2000 problem.

Transport Canada is monitoring industry activity closely and expects a safe transition to the new millennium. Contingency plans are also in place, and the department plans to be in an excellent position to respond to any situation that may arise as a result of the Year 2000.

For more information, including transportation readiness updates, visit <http://www.tc.gc.ca/tc2000/frame.htm> or contact Transport Canada toll-free at 1-877-748-2232.

Building Infrastructure

So far, this brochure has explored the Year 2000 readiness of your key business partners. But what about your building—your place of business? A comprehensive Year 2000 action plan should include the preparedness of your heating, ventilation, air conditioning and electrical systems, as well as the alarm and sprinkler systems and any other electronic equipment essential to continued business operations. Even if your firm is located in a rented space, these questions will have to be answered by your landlord or leasing agent. However, don't wait to hear from them. You are exercising due diligence by writing a letter requesting Year 2000 readiness information about your place of business.

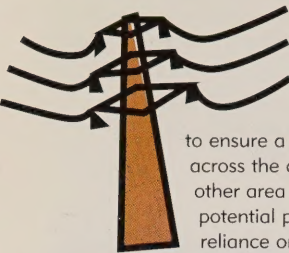
The **Building Owners and Managers Association International (BOMA)** is committed to helping commercial real estate professionals prepare their buildings for the Year 2000 through timely information. BOMA's Web site (<http://www.boma.org/year2000>) links to a comprehensive building infrastructure vendor list and a Year 2000 special interest group for users to download articles, read and post messages and even chat in real time.

FacilitiesNet hosts vendor Year 2000 policies and product compliance listings for companies serving the facilities market at <http://www.facilitiesnet.com/fn/NS/NS2yvend.html>

Natural Gas Heating

As of March 1999, the **Canadian Gas Association's (CGA)** natural gas distribution and transmission company members were about 75 percent ready in their remediation efforts. Work on Year 2000 non-critical and business continuity plans will continue to be refined. CGA members expect to have completed remediation efforts of all mission-critical systems by September 1999. For more information on the oil and natural gas sector, refer to the *Gas Stations* section of this brochure.

Hydro



Canada's electric utilities are recognized leaders in addressing the Year 2000 problem. For the past several years, they have worked together with their U.S. counterparts to ensure a smooth transition to the year 2000 across the continental power grid. Perhaps in no other area is the Year 2000 problem of greater potential public concern, given our heavy reliance on electricity, and its high reliability standards.

In support of industry efforts, the **Canadian Electricity Association (CEA)** implemented a Year 2000 program that extends beyond their membership to cover all Canadian electric utilities, including investor-owned companies, provincially owned Crown corporations, municipal utilities, and co-operatives. The CEA has acted as a conduit between the federal government and the electricity industry, and has worked closely with other associations and stakeholders representing critical infrastructure services, in order to facilitate national contingency planning and communications activities.

Thanks to a total investment of more than \$250 million, every major utility has now met the industry-established target date of June 30, 1999, for Year 2000 readiness. "Ready" means that equipment and systems will operate properly for all dates including the year 2000, or that an operating strategy is in place to mitigate the effects of any improper operation of equipment or systems. For some companies, repair and remediation activities will continue after June 30, to further enhance their readiness status.

Preparations for the year 2000 were completed in three basic phases, as established by the **North American Electric Reliability Council (NERC)**. The Inventory Phase was completed in January 1999, the Assessment Phase in May 1999, and the Remediation/Testing Phase in June 1999. Although all mission-critical systems are now ready, utilities have not yet abandoned their Year 2000 preparations; until the end of 1999, they will continue to test and exercise their contingency plans.

The diligence of Canadian utilities and the successful coordination of industry readiness activities have been acknowledged by government officials, other industry sectors and noted Year 2000 experts. For a list of the latest Year 2000 CEA readiness reports, go to http://www.canelect.ca/connections_online/year_2000/y2k_REPORTS.htm

You may also wish to consult the following provincial Web sites for more information about your electrical utilities services:

Atco Group (Alberta Power)

<http://www.atco.ca/y2k>

BC Hydro

http://eww.bchydro.bc.ca/html/lib_news_art_year2000.html

Hydro-Québec

<http://www.hydroquebec.com/year2000>

Manitoba Hydro

<http://www.hydro.mb.ca>

Maritime Electric

http://www.maritimeelectric.com/year_2000_preparations.htm

Newfoundland Power

<http://www.nfpower.nf.ca/year2000>

Nova Scotia Power

<http://www.nspower.ca/AboutUs/Year2000>

Ontario Power Generation

<http://www.ontariopowergeneration.com/year2000>

SaskPower

<http://www.saskpower.com/Year2000>

Telecommunications

The telecommunications sector is another critical partner that your business depends on for continuity of operations. Have you verified with your provider to ensure that your telecommunications needs will continue to be met beyond January 1, 2000? This is what we found:

In 1997, the telecommunications industry in Canada, including cellular, personal communications services (PCS), local exchange and long-distance companies, established the *Canadian Year 2000 Telecom Industry Forum*. In February 1999, the Forum members conducted full interoperability testing for both wireline and wireless services.

On June 21, 1999, the **Stentor** alliance of telecommunications companies—all of which are members of the Forum—stated that "services people depend on every day such as local and long distance, toll free, and wireless calls have been tested and no problems have been encountered. The telecommunications industry in Canada is very confident that no Year 2000 failures should impact the ability to place a call across the street, across the city, across the province, or across the country before, during or after the millennium rollover." For more information, consult <http://www.stentor.ca/year2000>

For information on members of the Canadian Year 2000 Telecom Industry Forum visit the following Web sites:

AT&T Canada

http://www.attcanada.com/english/html/homepage/index_y2k.html

BCTel

<http://www.bctel.com/discover/newsroom/year2000.html>

Bell Canada

<http://www.bell.ca/year2000>

Bell Mobility

<http://www.bellmobility.ca/about/y2k>

Clearnet Communications Inc.

<http://www.clearnet.com/english/corp/year2000/year2000.html>



Island Tel

<http://www.islandtel.pe.ca>

Microcell Telecom

<http://www.microcell.ca/en/y2k/y2k.htm>

MTS

http://www.mts.mb.ca/y2k/y2k_index.html

MTT

<http://www.mtt.ca/OnTheLeadingEdge/Year2000Solutions>

NBTel

<http://www.nbtel.nb.ca/English/AboutNBTel/DetailsPages/Year2000/year2000.html>

NewTel

<http://www.newtel.com/communications>

Northwestel

<http://www.nwtel.ca/y2k>

QuébecTel

<http://www.affaires.quebecel.qc.ca/virage.htm> (in French only)

Rogers Communications Inc.

http://www.rogers.com/rogers/other_services/y2k_issue.html

SaskTel

<http://www.sasktel.com/year2000>

Sprint Canada

<http://www.sprintcanada.ca/english/business/y2k>

TELUS

<http://www.telus.com/y2k>

How is the Retail Sector Progressing?

According to the **Retail Council of Canada's** 1998 Survey of Retail Information Technology, all Canadian retailers surveyed were working or had completed work against the Year 2000 problem. Specifically, 42 percent of retailers surveyed were in the remediation phase, 42 percent were testing and 16 percent had completed their Year 2000 action plans.

Some retail associations and firms have posted Year 2000 preparedness information on their Web sites that may prove useful for your own Year 2000 action plans. Please note that the following data reflects Year 2000 information readily available on-line at the time of printing. For readiness information about retailers not appearing in the list below, you may need to contact the company directly. The federal government will continue to monitor the readiness of Canada's industry sectors and is presently posting regular preparedness updates on the Task Force Year 2000 Secretariat's Web site at <http://strategies.ic.gc.ca/SSG/yk04696e.html>

Department Stores

Sears Canada Inc. has been preparing to meet the Year 2000 challenge for the past four years, as the company is a

significant user of current technologies. The company makes extensive use of technology to interact with third parties, primarily suppliers and customers, for increased efficiency and productivity.

The project is continuing to progress in accordance with the project schedule. As of December 31, 1998, remedial action and Year 2000 testing was completed for 96 percent of all application programs. Sears Canada Inc. continues to conduct an aggressive communication campaign with third parties with whom it has a business relationship, including both merchandise and non-merchandise suppliers. This includes meeting with over 300 key suppliers in 1998 to specifically address the Year 2000 issue.

The schedule for 1999 includes completion of Year 2000 testing for the remaining applications and programs, as well as continued testing to maintain a Year 2000-ready application portfolio and environment, and continued communication with key suppliers.

For more information concerning the company's Year 2000 action plan, visit <http://www.sears.ca/e/info/y2k.htm>

Grocers

On June 16, the **Canadian Council of Grocery Distributors (CCGD)** and the **Food and Consumer Products Manufacturers of Canada (FCPMC)** released the results

of a Year 2000 readiness survey conducted among their members. Retailers participating in the study represented 90 percent of the Canadian retail grocery industry by volume of sales; participating grocery manufacturers represented more than 60 percent of the industry.



The survey revealed that 84 percent of grocery retailers and manufacturers have an established business continuity plan in place that explores a series of "what if" scenarios and recommends the process for managing external issues that may interfere with the ability to do business on January 2, 2000; that number will rise to 99 percent by September. By December, 100 percent will have reached the level of operational sustainability and will have completed their business continuity plans. Overall, members expressed high confidence in the readiness of their own systems as well as the industry in general.

According to the Vice-president of CCGD, "Consumers can be confident that on January 2, 2000, store doors will be open and retailers will be ready to offer a full range of goods, as usual."

"The supply chain in Canada is very diverse," adds the Vice-president of FCPMC. "Our members have consulted with their own suppliers and, where necessary, identified alternate sources to ensure that the supply of food and groceries is uninterrupted in January. We are extremely confident that business will operate as usual in the new year."

The survey results confirmed that the majority of work required to eliminate internal Year 2000 system deficiencies has already been completed—the average level of completion is 80 percent. By September, 91 percent of food manufacturers and retailers will be fully ready. They will have achieved a level of operational sustainability by planning, testing and implementing changes to their own systems, as well as interfaces with their key business partners.

The **Canadian Federation of Independent Grocers** has also observed that the grocery industry is making good progress in its efforts to achieve Year 2000 readiness by a September 30, 1999, deadline.

The safety of the food supply chain is a primary concern for **Agriculture and Agri-Food Canada** (AAFC) and the **Canadian Food Inspection Agency** (CFIA). AAFC and the CFIA are actively monitoring the state of readiness of the agri-food sector, sensitizing the sector to be Year 2000 ready, and facilitating access to information. However, the millennium bug is one that agri-food businesses must ultimately handle themselves.

Analysis is encouraging and shows that processors, producers and suppliers are well aware of the problem and are taking the necessary steps to be Year 2000 ready. A Statistics Canada survey released in late April confirmed AAFC and the CFIA's earlier work that Year 2000 awareness is high and industry is responding to the challenge. The high levels of confidence among food processors and retailers suggest disruptions will be minimal. Moreover, as more recent industry surveys made clear, the food and beverage industry is confidently optimistic in its ability to help ensure an uninterrupted supply of food and beverage items to Canadians.

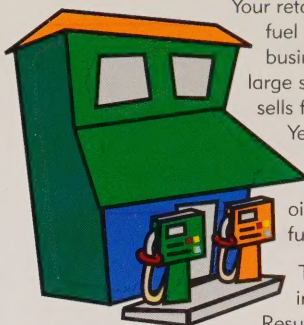
As part of its proactive information campaign, AAFC has already distributed 400 000 brochures through farm media in every province. The CFIA and AAFC have also developed a brochure aimed at food processors that is presently being distributed to processors across the country. The CFIA has also mailed a national Year 2000 industry fact sheet entitled "Will you be ready?" to national associations and industry clients. All materials can be accessed through the CFIA and AAFC Web sites listed below.

For more information on Year 2000, the food supply chain and food safety, visit <http://www.cfia-acia.agr.ca/english/corpaffr/publications/Year2000/year2000.html> or <http://aceis.agr.ca/policy/y2k>. A pathfinder for rural Canadians is located at http://aceis.agr.ca/cris/y2k/y2k_e.html

Hardware

Home Depot's Year 2000 action plan focusses on four primary areas: systems, desktops, facilities and supplier management. Although Home Depot expects to complete most of the requirements of its plan by September 1999, it has acknowledged operational risks associated with the preparedness of key partners, such as delays or cancellations of merchandise shipments, manufacturing shutdowns, or delays in processing customer transactions. Visit <http://www.homedepot.com/cgi-bin/prel80/help/y2k.jsp> for more information.

Gas Stations



Your retail firm may offer gasoline, diesel fuel and/or propane as part of the business. You may even belong to a large set of oil and gas companies that sells fuel. Have you communicated any Year 2000 questions to these larger partners? Here is information on some of Canada's leading oil and gas associations and larger fuel corporations.

The Canadian oil and natural gas industry expects business as usual.

Results from a **Natural Resources**

Canada initial survey conducted in January 1999 indicated that both the upstream petroleum industry, represented by the **Canadian Association of Petroleum Producers** (CAPP), and the downstream petroleum industry, represented by the **Canadian Petroleum Products Institute** (CPPI), and the downstream natural gas transmission and distribution members of the **Canadian Gas Association** (CGA) are making significant progress in addressing the Year 2000 issue. To facilitate communication and collaboration between producer members, key interdependencies and industry associations, CAPP established a Cross Industry Forum (CIF) in 1999, which meets regularly to establish a common operating mode for "business as usual" and to revisit contingency plans.

Large and medium CAPP-member companies, representing 80 percent of Canada's total oil and gas production, were well on the way to completing risk assessment, remediation and other preparedness program elements by June 30, 1999. By the end of September 1999, 95 percent of these companies will have mission-critical systems tested and compliant and business continuity plans completed, rising to 100 percent by year-end.

CPPI-member companies supply more than 85 percent of petroleum product needs in Canada, and are well advanced in their Year 2000 preparedness programs. As of the first quarter of 1999, they reported an overall completion rate of 71 percent, with mission-critical systems mostly complete. CPPI will continue its involvement with the petroleum industry working body, the CIF, to coordinate its Year 2000 preparations with relevant utilities and industries, governments, emergency measures organizations, and community organizations across Canada.

CAPP, CPPI and CGA are intensively collaborating in cross-industry planning to manage the industry's infrastructure and interdependencies on power and telecommunications. This cooperative effort has greatly enhanced the oil and natural gas industry's business continuity and contingency planning for the Year 2000 challenge.

Several natural gas distributors and transmission companies have Year 2000-specific Web sites, including the following:

BC Gas Inc.

http://www.bcgas.com/html/y2k_over_intro.html

Centra Gas Manitoba Inc.

<http://www.centragas.mb.ca/y2k>

Enbridge Consumers Gas

<http://www.cgc.enbridge.com/Customer/y2k.html>

Foothills Pipe Lines Ltd.

<http://www.foothillspipe.com/f-y2k.html>

Gaz Métropolitain

<http://www.gazmet.com/APropos/2000Eng>

SaskEnergy Inc.

<http://www.saskenergy.com/year2000/>

TransCanada PipeLines

<http://www.transcanada.com/y2k>

TransGas Ltd.

<http://www.TransGas.sk.ca/year2000/Y2Koverview.htm>

Union Gas

<http://www.uniongas.com/newsletters/residential/millennium.html>

Westcoast Energy Inc.

<http://www.westcoastenergy.com/y2k>

For more information on the oil and natural gas industry's Year 2000 readiness status, visit <http://www.capp.ca/y2k/Y2KX.html> and <http://www.cga.ca/year2000.html>

By the end of the second quarter of 1999, all of the work required by **Imperial Oil** to solve identified problems associated with the Year 2000 issue had been completed, with the exception of a small number of low-risk items that have been scheduled for third-quarter completion.

All major infrastructure items, such as the hardware and software components that make up the company's mainframe computing operations, have been upgraded and confirmed as Year 2000 compliant. Modifications to critical business applications, such as key financial record-keeping systems, have also been completed. As well, field systems, including individual measuring devices with embedded date chips, have been repaired or replaced, and tested to confirm compliance.

Attention has also been focussed on the compliance attainment effort of vendors and others, including key system interfaces with customers and suppliers. Where possible, tests of critical third-party products and services have been performed, including such areas as credit card processing, banking transactions, and telecommunications services.

Contingency plans for all business areas have been developed to mitigate potential disruption to operations. The company has also put in place change management procedures and guidelines related to the Year 2000 issue.

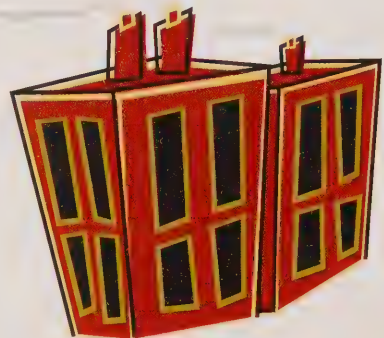
For more information concerning Imperial Oil, visit the Year 2000 page on their Web site at <http://www.imperialoil.ca/news/sect4.htm>

All systems and infrastructure at **Irving** have been inspected, assessed and converted, where required. Future-date testing was substantially completed by the end of June 1999, and the company has designated the remainder of 1999 for contingency plan development and any further testing deemed necessary.

Updates will be added to Irving's Year 2000 Web site (<http://www.irvingoil.com/y2khome.htm>) as they happen. Visit their comprehensive Frequently Asked Questions page for more Year 2000 information concerning credit card transactions and refinery equipment.

Petro-Canada recognizes the importance of key supplier and client interfaces in maintaining smooth operations. The Project Office has taken specific steps to identify key business linkages and is working with suppliers to achieve a degree of comfort with their compliance efforts. Specifically, the Project Office has classified these suppliers into four categories based on their impact on Petro-Canada's business. Face-to-face interviews are being held with critical suppliers, while those remaining are being sent a comprehensive letter and questionnaire with varying degrees of follow-up, depending on the vendor's criticalness to Petro-Canada's operations.

For a detailed look at the progress Petro-Canada has made with its Year 2000 preparations, visit <http://www.petro-canada.ca/html/Y2K/index.html> or contact its Year 2000 Project Director at year2000@petro-canada.ca for additional information.



What the Government is Doing to Help You!

Industry Canada's Task Force Year 2000 Secretariat has the tools to assist your business with its Year 2000 preparations. Have you visited their Web site at <http://strategis.ic.gc.ca/sos2000> to see if any of their small- and medium-sized business programs can help you? A short description of some of these programs is included below, or you can call **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)** (TTY-TDD **1 800 465-7735**), for additional information.

Small- and Medium-sized Business Programs

Year 2000 workshops have been organized by Industry Canada's regional agencies (**Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario and Western Economic Diversification Canada**), in co-operation with local *Community Futures* and *Canadian Development* organizations. Workshops assist small- and medium-sized enterprises (SMEs) with the steps they should take to prepare for the Year 2000; and businesses are encouraged to develop and implement a Year 2000 action plan, including the preparation of contingency measures. The "Preparing Your Business for the Year 2000 Problem" workbook—a self-diagnostic tool with worksheets and checklists to help assess Year 2000 readiness and prepare an action plan, including contingency measures—is used extensively in the course of the workshops. The workbook is presently posted on-line at <http://strategis.ic.gc.ca/SSG/yk04854e.html>

For more information about workshops, call your local *Community Futures* or *Canadian Development* organization, or check out the list of current workshops at <http://strategis.ic.gc.ca/SSG/yk04731e.html>

As part of Industry Canada's Student Connection Program, in partnership with **CIBC**, the **Year 2000 First Step** is literally what the name implies—the first step to preparing your business for the Year 2000. Give your business a fully customized, hands-on assessment by one of their specially trained university or college students. He or she will go to your workplace, assess your computer system and software, and discuss ways that you can prepare your office for the Year 2000. The bonus of having an on-site visit is that a trained person may notice equipment or some aspect of your place of business that you may not think will be susceptible to the millennium bug. The cost for the Year 2000 First Step assessment is \$195 for up to 10 computers. For details about how to

sign up for this program, go to <http://www.scp-ebb.com/e2000.cfm> or call toll-free 1-888-807-7777.

Launched in the summer of 1998 by Industry Canada, in conjunction with the Canada-Pennsylvania Partnership Council, the **CAN2K Campaign** was developed primarily for small businesses, volunteer organizations and local governments in rural and remote communities. The CAN2K program consists of a five-tiered virtual tool kit, including a *Survival Guide*, *Workbook*, *Guidebook for Local Governments*, *Guide to Embedded Technologies* and *Guide for Contingency Planning*. Several publications are available in Spanish, and the *Workbook* has recently been translated into Mandarin and Punjabi. For more information about the CAN2K Campaign or to download these SME tools, go to <http://www.can2k.com/English/toolkit>

The Task Force Year 2000 Secretariat's Web site also links to other useful tools, including:

Business Development Bank of Canada's Year 2000 Ready loan program

Canadian Federation of Independent Business's Technology Checklist for Small Business

D.H. Andrews Group's Year 2000 Supply Chain Readiness Kit

Finance Canada's Year 2000 Tax Relief for computer hardware and software acquired to replace non-compliant equipment

IBM's Year 2000 Issues for Small and Medium Businesses in the Retail Industry

National Retail Federation's Retailer's Guide to Year 2000 Best Practices

Voluntary and other not-for-profit organizations are affected by the Year 2000 challenge in much the same way as "for-profit" businesses. A number of groups and associations are providing Year 2000 information and tools developed specifically for not-for-profits. Visit <http://strategis.ic.gc.ca/SSG/yk04725e.html> for a list of links to these helpful products.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada
(Industry Canada) 1999

Cat. No. C2-455/1999
ISBN 0-662-64420-4
52853B



contains
20% post-consumer
de-inked fibre

Que fait le gouvernement pour vous aider?

Le Secrétaire du Groupe de travail de l'an 2000 d'Industrie Canada a les outils dont votre entreprise aura besoin pour se préparer à l'an 2000. Avez-vous visité son site Web (<http://strategis.gc.ca/sos2000>) pour savoir si l'un de ses programmes à l'intention des PME peut vous aider? Une courte description de certains de ces programmes figure ci-dessous. Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez également faire le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232) (Téléscripteur/ATME 1 800 465-7735).

Programmes à l'intention des PME

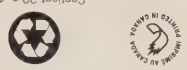
Des ateliers sur le passage à l'an 2000 ont été organisés par des organismes régionaux d'Industrie Canada (Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Initiative fédérale du développement économique dans le Nord de l'Ontario et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada) en collaboration avec les sociétés d'aide au développement des collectivités et leurs membres. Les ateliers sont conçus pour aider les PME à prendre les mesures nécessaires pour se préparer au passage à l'an 2000, les entreprises y sont invitées à élaborer et à mettre en œuvre un plan d'action et à prévoir des mesures d'urgence. La publication *Préparer votre entreprise en vue de l'an 2000* (<http://strategis.gc.ca/SSGF/y04854f.html>) est grandement utilisée au cours des ateliers. Il s'agit d'un manuel d'autoévaluation comprenant des feuilles de travail et des listes de contrôle destinées à l'évaluation de l'état de préparation de la PME et à l'élaboration de plans d'action et de plans d'urgence.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les ateliers, communiquez avec votre société d'aide au développement communautaire des collectivités locales ou consultez la liste des ateliers (<http://strategis.gc.ca/SSGF/y04731f.html>).
 L'au programme Étudiants bien branchés mené en partenariat avec la CBC, le projet *L'an 2000 — Première étape* est destiné à vous permettre de préparer votre entreprise au passage à l'an 2000. Grâce à ce projet, votre entreprise peut bénéficier d'une évaluation complète effectuée par des étudiants d'université ou de collège. Cette personne se rendra à votre établissement, évaluera votre système informatique et vous proposera des façons de vous préparer. L'avantage d'avoir une évaluation sur les lieux, c'est qu'une personne bien formée peut remarquer certains équipements ou certains aspects de votre établissement que vous n'auriez pas cru susceptibles d'être touchés par le bogue de l'an 2000. L'évaluation, qui peut

comprendre jusqu'à 10 ordinateurs, coûte 195 \$. Pour savoir comment vous inscrire, consultez le site <http://www.scp-ebb.com/home.htm> ou faites sans frais le 1 888 807-1777.
 Lancée à l'été 1998 par Industrie Canada en collaboration avec le Canada-Pennsylvania Partnership Council, la campagne CAN2K a surtout été conçue pour les PME, les organismes bénévoles et les gouvernements locaux dans les régions rurales et éloignées. Le programme CAN2K comprend un coffret d'outils virtuels à cinq composantes, soit le Guide de survie à l'an 2000, le Manuel de l'an 2000, le Guide pour les gouvernements locaux, le Manuel des systèmes intégrés et le Guide de planification d'urgence. Plusieurs publications sont en outre offertes en espagnol, et le Manuel de l'an 2000 a récemment été traduit en mandarin et en panjabi. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la campagne CAN2K ou pour télécharger ces outils pour PME, consultez le site <http://www.can2k.com/francais/toolkit/index.htm>
 Vous trouverez dans le site Web du Secrétaire du Groupe de travail de l'an 2000 des liens vers d'autres outils fort utiles, notamment les suivants :

- Banque de développement du Canada**, programme Prêt pour l'an 2000;
- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante**, Liste de contrôle à l'intention des PME;
- D. H. Andrews Group***, Year 2000 Supply Chain Readiness Kit;
- Finances Canada**, mesures fiscales relatives au passage à l'an 2000 à l'égard du matériel et des logiciels acquis pour remplacer du matériel non conforme;
- IBM***, Year 2000 Issues for Small and Medium Businesses in the Retail Industry;
- National Retail Federation***, Retailer's Guide to Year 2000 Best Practices.

Les organismes bénévoles et les organisations sans but lucratif sont touchés par le passage à l'an 2000 essentiellement de la même façon que les entreprises commerciales. Un certain nombre de groupes et d'associations fournissent des renseignements sur le passage à l'an 2000 et des outils conçus pour les organisations sans but lucratif. Le site <http://strategis.gc.ca/SSGF/y04725f.html> vous donnera une liste de liens y conduisant.
 N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.
 © Sa Majesté la Reine du chef du Canada
 (Industrie Canada) 1999
 N° de catalogue C2-455/1999
 ISBN 0-662-64420-4
 52853B



Contient 20 p. 100
 de fibres désherbées,
 recyclées après
 consommation.

L'entreprise s'est également concentrée sur les travaux de préparation de ses vendeurs et autres intervenants, notamment en ce qui concerne l'interface avec les systèmes des clients et des fournisseurs. Les cas échéant, des essais ont été effectués sur les produits et services de ces intervenants, par exemple, le traitement des cartes de crédit, les opérations bancaires et les télécommunications.

Des plans d'urgence ont été élaborés pour tous les secteurs afin de réduire les risques de perturbation des activités commerciales. L'entreprise a également mis en place de nouvelles procédures de gestion et des lignes directrices relatives au passage à l'an 2000. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Compagnie pétrolière impériale et l'an 2000, visitez le site <http://www.imperialoil.ca/francais/news/sect4.htm>

Les entreprises membres de l'ICCP fournissent plus de 85 p. 100 à l'an 2000 est très avancée. Au premier trimestre de 1999, 71 p. 100 d'entre elles avaient terminé leurs travaux de préparation, et la majorité des systèmes essentiels étaient prêts. L'ICCP continuer, en collaboration avec le forum de l'industrie, de coordonner ses préparatifs avec les services publics et les entreprises, les gouvernements, les services d'urgence et les organismes communautaires partout au Canada.

L'ACCP, l'ICCP et l'ACG collaborent étroitement à la planification de la gestion de l'infrastructure et de l'interdépendance en matière d'énergie et de télécommunications dans l'ensemble de l'industrie. Cette coopération a beaucoup favorisé l'élaboration des stratégies de continuité et des plans d'urgence dans l'industrie du pétrole et du gaz naturel en prévision du passage à l'an 2000.

Plusieurs entreprises de distribution et de transport ont des sites Web relatifs au passage à l'an 2000, entre autres :

D'après le vice-président du CCDA, « les consommateurs peuvent être assurés que le 2 janvier 2000, les portes de nos magasins seront ouvertes et que les détaillants seront prêts, comme d'habitude, à leur offrir un vaste choix de produits. »

« La chaîne d'approvisionnement au Canada est très diverse », ajoute le vice-président des FPAAC. « Nos membres ont consulté leurs fournisseurs et au besoin ont trouvé des sources de remplacement, ce qui permettra d'assurer un approvisionnement ininterrompu en janvier. Nous sommes tout à fait persuadés que les activités se dérouleront comme d'habitude au cours du nouvel an. »

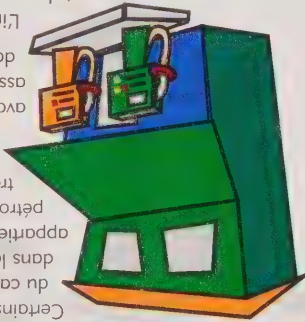
Les résultats de l'enquête confirment que 80 p. 100 du travail nécessaire à l'élimination des défaillances de systèmes attribué au passage à l'an 2000 est terminé. D'ici septembre, 91 p. 100 des fabricants et des détaillants du secteur de l'alimentation seront tout à fait prêts, ils auront assuré la viabilité de leur exploitation grâce aux modifications qu'ils auront apportées à leurs propres systèmes ainsi qu'aux interfaces avec leurs principaux partenaires commerciaux.

La **Fédération canadienne des épiciers indépendants** a également fait savoir que le secteur des épiceries fait de grands progrès dans sa préparation au passage à l'an 2000 et devrait donc être prêt à la date fixée, soit le 30 septembre 1999. La sécurité de l'approvisionnement est une priorité pour l'**Agence canadienne d'inspection des aliments** (ACIA). Ces deux organismes suivent de près l'état de préparation du secteur de l'agroalimentaire. Ils s'efforcent en outre de sensibiliser les intervenants du secteur et de leur faciliter l'accès à l'information qui leur est disponible. Toutefois, il appartient aux entreprises agroalimentaires de s'occuper elles-mêmes du bogue de l'an 2000.

L'analyse du secteur est encourageante, car elle montre que les entreprises de transformation, les producteurs et les fournisseurs sont bien conscients du problème et qu'ils prennent les mesures nécessaires pour passer à l'an 2000. Un sondage mené par Statistique Canada et publié à la fin d'avril confirme ce que les travaux d'AAC et de l'ACIA ont montré, à savoir que le degré de sensibilisation est élevé dans ce secteur et que des mesures y sont prises. La grande confiance qu'affichent les entreprises de transformation et les détaillants permet de croire que les défaillances seront peu nombreuses. En outre, comme le montrent clairement les récents sondages, l'industrie des aliments et des breuvages a confiance qu'elle pourra assurer l'approvisionnement ininterrompu de ses produits.

Dans le cadre de sa campagne d'information, AAC a déjà fait insérer quelque 400 000 brochures dans des publications agricoles de chaque province. L'ACIA et AAC ont également produit une brochure à l'intention des entreprises de transformation qui est actuellement distribuée partout au pays. L'ACIA a aussi posté aux associations nationales et aux clients de l'industrie un bulletin intitulé « Serez-vous prêts? ». Tous ces renseignements sont disponibles dans les sites Web de l'ACIA et d'AAC donnés ci-après.

Stations-service



Le plan d'action de la société **Home Depot** comporte quatre grands volets : les systèmes, les ordinateurs de bureau, les installations et la gestion des fournisseurs. Bien que cette société prévoie terminer l'essentiel de son plan en septembre 1999, elle a fait savoir qu'il existait des risques associés à l'état de préparation de certains de ses principaux partenaires (annulations ou retards dans l'expédition de marchandises, fermetures d'usines, retards dans le traitement des commandes). Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez son site (<http://www.home depot.com/cgi-bin/prsl80/help/y2k.jsp>).

Quincailleries

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le passage à l'an 2000, la chaîne d'approvisionnement et la sécurité des aliments, consultez le site de l'ACIA (<http://www.cfia-acia.agr.ca/francais/corparff/publications/Year2000/fr.html>) ou le site d'AAC (http://aceis.agr.ca/policy/y2k/index_f.html). Il existe également un guide à l'intention des Canadiens vivant en région rurale (http://aceis.agr.ca/cris/y2k_f.html).

Certains détaillants offrent de l'essence, du carburant diesel ou du gaz propane dans le cadre de leurs activités. D'autres appartiennent à une importante société pétrolière et gazière. Avez-vous transmis à ces grands partenaires vos questions sur le passage à l'an 2000? Voici ce que nous avons recueilli sur les principales associations et sociétés canadiennes dans ce secteur.

L'industrie canadienne du pétrole se poursuivra comme à l'habitude. Les résultats d'un sondage mené par **Ressources naturelles Canada** en janvier 1999 montrent que le secteur en amont, représenté par l'**Association canadienne des producteurs pétroliers** (ACP), et le secteur en aval, représenté par l'**Institut canadien des produits pétroliers** (ICPP), de même que le secteur en aval des sociétés de transport et de distribution de gaz naturel membres de l'**Association canadienne du gaz** (ACG), font de grands progrès. Dans le but de favoriser la communication et la collaboration entre les membres producteurs, leurs principaux partenaires et les associations de l'industrie, l'ACP a mis sur pied en 1999 un forum de l'industrie dont les membres se réunissent régulièrement afin d'établir une stratégie de continuité et de passer les plans d'urgence en revue.

Les grandes et moyennes entreprises membres de l'ACP, qui représentent 80 p. 100 de l'ensemble de la production pétrolière et gazière du Canada, sont en voie de terminer l'évaluation des risques et leurs travaux de préparation le 30 juin 1999. À la fin de septembre 1999, 95 p. 100 de ces entreprises auront terminé les essais sur leurs systèmes essentiels et la planification de leur stratégie de continuité, et la totalité d'entre elles auront terminé la fin de l'année.

Pour obtenir plus de renseignements sur les membres du Forum canadien de l'industrie des télécommunications pour l'an 2000, visitez les sites Web suivants :

AT&T Canada
http://www.attcanada.com/francais/html/homepage/index_y2k.html

BCTel*
<http://www.bctel.com/discover/newsroom/year2000.html>

Bell Canada

Bell Mobile
<http://www.bell.ca/an2000>

Bell Mobility
<http://www.bellmobility.ca/nous/Y2K>

Clearenet Communications Inc.
http://www.clearnet.com/francais/corp/f_year2000.html

Island Tel*
<http://www.islandtel.pe.ca>

Microcell Télécom
<http://www.microcell.ca/fr/y2k/y2k.htm>

MIS*
http://www.mts.mb.ca/y2k/y2k_index.html

MTI*
<http://www.mtt.ca/OnTheLeadingEdge/Year2000Solutions>

NBTel
<http://www.nbtel.nb.ca/Francais/AProposDeNBTel/DetaillsPages/Year2000/year2000.html>

NetTel*
<http://www.newtel.com/communications>

Northwestel*
<http://www.nwtel.ca/y2k>

QuebecTel
<http://www.affaires-quebec.qc.ca/virage.htm>

Rogers Communications Inc.*
http://www.rogers.com/rogers/other_services/y2k_issue.html

SaskTel*
<http://www.sasktel.com/year2000>

Sprint Canada
<http://www.sprintcanada.ca/french/corporate/Y2Kdefault.html>

TELUS*
<http://www.telus.com/y2k>

Qu'en est-il du secteur de la vente au détail?

Selon l'enquête réalisée en 1998 par le **Conseil canadien du commerce de détail** sur les technologies de l'information dans le secteur du commerce de détail, tous les détaillants canadiens interrogés se préparaient ou avaient terminé leur préparation au passage à l'an 2000. Selon l'enquête, 42 p. 100 des détaillants interrogés en étaient à l'étape des mesures correctives, 42 p. 100 effectuaient des essais et 16 p. 100 avaient terminé leurs plans d'action.

Certaines entreprises et associations de détaillants fournissent dans leur site Web des données sur leur état de préparation

Magasins à rayons

qui peuvent vous être utiles dans l'élaboration de votre plan d'action. Notez que les données qui suivent étaient disponibles en ligne à la date d'impression du présent document. Pour tout renseignement sur les détaillants qui ne figurent pas dans cette liste, veuillez communiquer directement avec l'entreprise. Le gouvernement fédéral continue de suivre l'état de préparation des divers secteurs canadiens de l'industrie et effectue des mises à jour régulières dans le site Web du Secrétaire du Groupe de travail de l'an 2000 (<http://strategies.gc.ca/SSGF/yk04696f.html>).

Sears Canada Inc. qui a beaucoup recours aux technologies récentes, se prépare à l'an 2000 depuis quatre ans. Cette société fait grand usage de technologies dans ses échanges avec des tiers, notamment avec ses fournisseurs et ses clients, dans le but d'accroître son efficacité et sa productivité.

Les travaux se poursuivent conformément à l'échéancier.

Au 31 décembre 1998, des mesures correctives avaient été prises et des essais avaient été effectués sur 96 p. 100 des logiciels d'application. Sears Canada Inc. demeure en consultation communication avec ses fournisseurs de marchandises et d'équipements. À cet égard, elle a rencontré en 1998 plus de 300 de ses principaux fournisseurs dans le cadre de son plan d'action. Ces liens seront d'ailleurs maintenus en 1999.

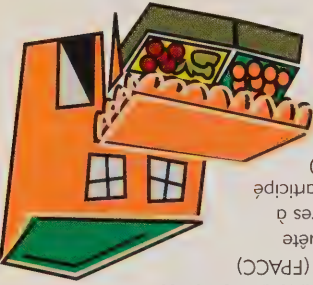
Au cours de la présente année, on terminera les essais sur les autres applications et programmes et un suivi sera effectué afin d'assurer le bon fonctionnement de ses applications.

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez son site Web (<http://www.sears.ca/f/info/y2k.htm>).

Épiceries

Le 16 juin, le **Conseil canadien de la distribution alimentaire** (CCDA) et les **Fabricants de produits alimentaires et de consommation du Canada** (FPAC) ont publié les résultats d'une enquête sur la préparation de leurs membres à l'an 2000. Les détaillants ayant participé à l'étude représentaient 90 p. 100 de l'ensemble des ventes au détail de l'industrie canadienne de l'alimentation. Les fabricants participants représentaient quant à eux plus de 60 p. 100 de leur secteur.

D'après l'enquête, 84 p. 100 des épiceries et des fabricants de produits alimentaires ont un plan visant à assurer la poursuite de leurs activités. Ce plan prévoit l'évaluation d'une série d'éventualités et un processus permettant de faire face aux problèmes externes qui peuvent nuire à leur capacité de poursuivre leurs activités le 2 janvier 2000. Ce pourcentage devrait passer à 99 p. 100 d'ici septembre. En décembre, la totalité des épiceries et des fabricants auront assuré la visibilité de leur exploitation et auront terminé leur plan. Dans l'ensemble, les membres ont exprimé une grande confiance dans l'état de préparation de leurs systèmes et de ceux de l'industrie en général.



La diligence et l'efficacité démontrées par les services publics canadiens d'électricité dans leurs démarches ont été reconnues par les autorités gouvernementales, les autres secteurs et les experts en la matière. Pour obtenir une liste récente des rapports de l'ACE sur l'état de préparation à l'an 2000, visitez le http://www.canellect.ca/connexions_enligne/year_2000/y2k_REPORTS.htm. Vous pouvez également consulter les sites Web provinciaux suivants pour obtenir de plus amples renseignements sur votre service d'alimentation en électricité :

Atco Group (Alberta Power) *

<http://www.atco.ca/y2k>

BC Hydro *

http://www.bchydro.bc.ca/html/lib_news_art_year2000.html

Hydro-Mantoba

<http://www.hydro.mb.ca>

Hydro-Québec

<http://www.hydroquebec.com/an2000>

Maritime Electric *

http://www.maritimellectric.com/year_2000_preparations.htm

Newfoundland Power *

<http://www.nfpower.nf.ca/year2000>

Nova Scotia Power *

<http://www.nspower.ca/AboutUs/Year2000>

Ontario Power Generation *

<http://www.ontariopowergeneration.com/year2000>

SaskPower *

<http://www.saskpower.com/Year2000>

Télécommunications

Le secteur des télécommunications est un autre partenaire essentiel à la poursuite des activités de votre entreprise. Avez-vous vérifié auprès de votre fournisseur s'il pourra répondre à vos besoins après le 1^{er} janvier 2000? Voici ce que nous avons constaté.

En 1997, l'industrie canadienne des télécommunications, notamment les entreprises de téléphonie sans fil, de services de communication personnelle (SCP), de services téléphoniques locaux et interurbains, ont établi le Forum canadien de l'industrie des télécommunications pour l'an 2000. En février 1999, les membres ont effectué des essais complets d'interopérabilité sur leurs services avec et sans fils.

Le 21 juin 1999, l'alliance **Stentor** regroupant des entreprises de télécommunications qui sont toutes membres du Forum, a déclaré que « les services qu'utilisent les gens tous les jours, notamment les interurbains, les appels sans frais et la téléphonie sans fil, ont été l'objet d'essais et aucun problème n'est survenu. L'industrie canadienne des télécommunications est persuadée qu'aucune panne n'empêchera l'acheminement d'un appel, que ce soit dans le quartier, dans la ville, dans la province ou n'importe où au pays, et ce avant, pendant et après le passage à l'an 2000. » Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site Web de Stentor (<http://www.stentor.ca/year2000/fr>).

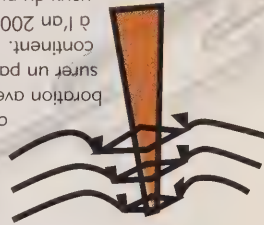
nombreux sites intéressants et a mis sur pied un groupe d'initiative à partir duquel l'utilisateur peut télécharger des articles et lire ou transmettre des messages et même converser en temps réel.

La FacilitésNet* (<http://www.facilitésnet.com/fr/NS/NS2yend.html>) donne accès à une mine de renseignements sur les politiques et produits conformes à l'an 2000 qui pourraient intéresser les sociétés desservant le marché immobilier.

Chauffage au gaz naturel

En mars 1999, environ 75 p. 100 des entreprises de distribution et de transport de gaz naturel membres de l'**Association canadienne du gaz (ACG)** étaient prêtes à faire face au passage à l'an 2000. Le travail sur les dossiers non prioritaires et sur la continuité des activités se poursuivait. Les membres prévoient que la préparation de leurs principaux systèmes sera terminée en septembre 1999. Pour tout renseignement sur le secteur du pétrole et du gaz naturel, reportez-vous à la section sur les stations-service du présent document.

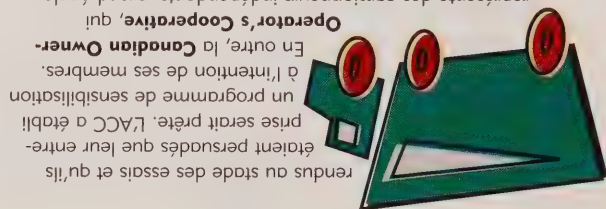
Electricité



Les services publics canadiens d'électricité sont les chefs de file incontestés en ce qui touche le passage à l'an 2000. Ils s'efforcent depuis plusieurs années, en collaboration avec leurs collègues américains, d'assurer un passage en douceur à l'échelle du continent. Dans aucun autre secteur le passage à l'an 2000 ne revêt autant d'importance aux yeux du public, pour qui l'électricité est devenue une ressource abondamment utilisée et des plus fiables.

L'**Association canadienne de l'électricité (ACE)** a mis en œuvre un programme de l'an 2000 qui s'adresse à tous les services publics canadiens d'électricité, qu'il s'agisse d'investisseurs privés, de sociétés de services municipaux ou de coopératives. L'Association a servi de lien entre le gouvernement fédéral et l'industrie de l'électricité et a travaillé en étroite collaboration avec d'autres associations et intervenants représentant d'importants services d'infrastructure afin de faciliter les communications et la planification de mesures nationales d'urgence.

Grâce à un investissement de plus de 250 millions de dollars, tous les principaux services publics ont maintenant atteint l'objectif établi par l'industrie pour la date butoir du 30 juin 1999. Cette préparation fera en sorte que le matériel et les systèmes traités correctement le changement de millésime ou, le cas échéant, qu'une mesure permettra de remédier au mauvais fonctionnement du matériel ou des systèmes. Certaines entreprises poursuivront leurs réparations et leurs corrections après le 30 juin afin d'améliorer davantage leur état de préparation. Les travaux de préparation se sont déroulés en trois étapes, établies par le **North American Electric Reliability Council (NERC)**. L'inventaire a été terminé en janvier 1999, l'évaluation en mai 1999, et les corrections et les essais en juin 1999. Bien que tous les systèmes essentiels soient prêts, les services publics n'en poursuivront pas moins leurs préparatifs. En effet, leurs plans d'urgence continueront d'être mis à l'essai jusqu'à la fin de 1999.



rendus au stade des essais et qu'ils étoient persuadés que leur entreprise serait prête. L'ACC a établi un programme de sensibilisation à l'attention de ses membres. En outre, la **Canadian Owner-Operator's Cooperative**, qui représente des camionneurs indépendants, prend également des mesures pour fournir des renseignements pertinents à ses 5 000 membres répartis dans tout le Canada. Certaines entreprises de transport ont déjà inclus des énoncés de conformité à l'an 2000 dans leur site Web :

Big Freight Systems Inc. * est un chef de file de l'industrie du transport de marchandises à port découvert en Amérique du Nord. En prévision du passage à l'an 2000, cette société n'a menagé aucun effort pour mettre à jour ses systèmes internes afin d'assurer la poursuite de ses activités pendant et après l'an 2000. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez son site (<http://www.bigfreight.com/y2k.htm>).

LOCKER EVERS INTERNATIONAL* (groupe LEI) a confirmé que les programmes d'ordinateur qu'elle commercialise sont conformes à l'an 2000 et prévoit que ses systèmes internes sur mesure seront prêts d'ici septembre 1999. Le matériel conforme à l'an 2000 sera en place d'ici la fin de juillet 1999. Pour toute question concernant la conformité, veuillez communiquer avec l'entreprise par courriel (rmann@lei.ca) ou visiter son site Web (<http://www.lei.ca/y2k>).

Le service des ressources en information de **PBB Global Logistics*** a révisé, les 14 et 15 mai 1999, un essai de conformité aux exigences de l'an 2000 à son centre de recherche. Il s'agissait du deuxième essai en deux ans et selon les résultats, les systèmes suivants sont conformes : distribution et gestion des stocks, fret international, comptabilité et finances, importation aux douanes canadiennes et américaines, messagerie, commerce électronique et échange électronique de données (version 004010), et expéditions transfrontières. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site Web de la société (<http://www.pbb.com/year2000.html>).

Le 10 mars 1999 a marqué l'achèvement de l'étape finale du projet de l'an 2000 de **Percy H. Davis Limited***. C'est en effet à cette date que cette société a été inscrite au SAED de **Revenu Canada**, système qui sert à recevoir des renseignements et à transmettre des déclarations de confirmation portant la date de l'année en quatre chiffres au moyen de communications directes avec les systèmes de Revenu Canada. Pour obtenir un résumé des cinq étapes du plan d'action de cette société, visitez son site Web (<http://www.percydavis.com/y2k.htm>). Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez également vous adresser à la société par courriel (info@percydavis.com).

La société **Wheels International Freight Systems*** prévoit qu'elle sera prête pour le passage à l'an 2000 d'ici le 1^{er} octobre 1999. Pour connaître l'état d'avancement des principaux éléments du programme de cette société, vous pouvez visiter son site Web (<http://www.wheelsintl.com/wheels/y2k.htm>). Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez également vous adresser par courriel au coordonnateur du programme de l'an 2000 (jshrive@wheelsintl.com).

Infrastructuré des bâtiments

Par ailleurs, vous serez sans doute heureux de savoir que la livraison des marchandises par camion ne devrait pas être perturbée par une défoliation des feux de circulation. En effet, selon un sondage mené par l'**Association des transports du Canada** (<http://www.tac-etc.ca/french/products/releases/y2k.htm>), les municipalités n'ont mené aucun effort pour que les feux de signalisation du Canada soient prêts pour l'an 2000. **Transports Canada** joue un rôle de surveillance en matière de réglementation dans l'industrie du transport. Ce ministère est chargé d'évaluer, de contrôler et d'appliquer des règlements et des normes en vue de fournir aux Canadiens le meilleur réseau de transport possible et d'assurer qu'il soit le plus sécuritaire possible. Le passage à l'an 2000 est un dossier prioritaire dans ce ministère. Depuis plus de deux ans déjà, Transports Canada sensibilise les propriétaires, les exploitants, les employés et les associations de l'industrie au problème de l'an 2000. Les intervenants de ce secteur ne ménagent aucun effort pour trouver des solutions efficaces au sein de leur propre entreprise, car les normes et les règles normales de sécurité doivent continuer d'être respectées malgré les problèmes qui peuvent survenir. Transports Canada n'hésitera pas à prendre les mesures qui s'imposent contre tout intervenant qui ne respecterait pas les normes de sécurité en raison d'un problème lié à l'an 2000. Transports Canada surveille de près les préparatifs de l'industrie et anticipe une transition en toute sécurité. Des plans d'urgence sont en place et le Ministère prévoit être en excellente position pour intervenir dans toute situation qui pourrait découler du passage à l'an 2000. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'état de préparation dans le secteur des transports, visitez le site de Transports Canada (<http://www.ttc.gc.ca/tc2000/frame1.htm>) ou faites sans frais le 1 877 748-2232.

La **Building Owners and Managers Association International*** (BOMA) s'engage à aider les responsables de biens immobiliers commerciaux à préparer leurs immeubles à l'an 2000 en leur faisant part de renseignements opportuns. Le site Web de la BOMA (<http://www.boma.org/year2000>) propose des liens vers de

L'approvisionnement : juste-à-temps ou juste en cas?

Pour assurer la continuité de vos activités de vente au détail, depuis l'adoption des systèmes informatiques de gestion des stocks, de nombreux détaillants canadiens ont recours à des systèmes d'approvisionnement *juste-à-temps* pour accroître l'efficacité de leurs activités. Or, ces systèmes peuvent connaître des défaillances lors du passage à l'an 2000, ici même au Canada mais aussi à l'étranger, en raison de retards qui pourraient survenir dans l'expédition, les services portuaires, les services douaniers et les transbordements intermodaux.

Certaines entreprises canadiennes ont envisagé d'accroître leurs stocks *juste en cas* plutôt que de suivre leurs calendriers habituels d'achat et de réception de marchandises. En fait, la **National Retail Federation**, aux États-Unis, a annoncé, le 17 février 1999, l'élaboration d'un programme de réserve en prévision de l'an 2000 (<http://www.nrf.com/hot/feb1799.htm>) afin d'assurer le maintien de l'offre de produits de consommation de base. Or, l'entreposage de ces marchandises peut causer bien des ennuis, notamment le manque d'espace ou la difficulté de conserver des produits pharmaceutiques, des aliments frais ou en boîte et des fleurs.

Que faut-il faire? D'abord vos plans d'urgence doivent prévoir la possibilité que les changements tributaires au passage à l'an 2000 réduisent la demande pour vos produits et votre capacité d'obtenir des matières premières ou autres intrants. Ensuite vérifiez le système d'entreposage utilisé l'an dernier par votre entreprise et déterminez si un système d'entreposage *juste-à-temps* ou *juste en cas* assurera la poursuite de vos activités cette année. Enfin les communications avec vos principaux fournisseurs doivent avoir la priorité dans votre plan d'action. Vous pourriez également recourir à un fournisseur ayant annoncé qu'il était prêt à passer à l'an 2000 ou situé plus près de votre entreprise. Dans ce dernier cas, cependant, il vous faudra agir sans tarder, car l'établissement de bons rapports avec un nouveau fournisseur demande du temps.

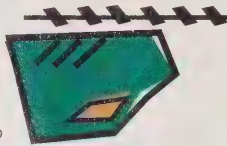
Secteur des transports

Une fois que vous aurez évalué vos besoins en approvisionnement, il faudra vous assurer que votre entreprise de vente au détail sera approvisionnée en temps opportun. La première chose à faire, c'est de communiquer avec vos partenaires du secteur des transports (aérien, ferroviaire, maritime et terrestre). Les renseignements suivants peuvent être utiles :

Fret aérien



L'Association du Transport aérien international* (ATAI) s'emploie activement à remplir sa mission relative à l'an 2000, qui consiste à assurer au maximum la continuité des activités, à réduire au minimum l'incidence du bogue de l'an 2000 sur la capacité des infrastructures et à maintenir un service efficace dans le secteur du transport aérien. Dans le cadre de leur planification, les transporteurs aériens ont besoin de données sur les programmes mis en



Transport ferroviaire

Bombardier Transport reconnaît l'importance des risques associés au passage à l'an 2000 et s'est engagée à atteindre un degré de conformité qui garantisse la viabilité opérationnelle de tous ses systèmes essentiels et de toutes ses opérations. La viabilité d'une exploitation est maintenue lorsque tous les programmes de conversion, de remplacement et de contournement nécessaires pour résoudre les problèmes d'exploitation découlant du passage à l'an 2000 permettent d'atteindre les objectifs établis. Certains de ces problèmes pourront être tolérés jusqu'à ce qu'ils soient ultérieurement réglés lors de procédures normales d'entretien ou à l'occasion de conversions non prioritaires. Pour en savoir davantage sur le plan d'urgence de Bombardier ou pour obtenir des réponses à vos questions, visitez son site Web (<http://www.bombardier.com/v2000/httmr/4310.htm>).

Le **Canadien National (CN)** contrôle de façon continue l'avancement de ses travaux de préparation au passage à l'an 2000, car les renseignements ayant trait à cette question changent fréquemment. Un sommaire des différentes composantes de son plan d'urgence et des progrès réalisés en date du 12 juillet 1999 se trouve dans le site Web du CN (http://www.cn.ca/cnwesbte/cnwesbte.nsf/public/fr_HomeY2000). Vous pouvez également contacter le CN par courriel (Year2000@cn.ca). **Canadien Pacifique Limitée*** est d'avis que grâce à la stratégie qu'elle a mise en œuvre, le passage à l'an 2000 n'aura aucune conséquence néfaste sur les activités d'exploitation ou la situation financière de l'entreprise. Toutefois, rien ne garantit que les efforts de l'entreprise ou de ses principaux partenaires seront couronnés de succès. Par conséquent, il est impossible de dire si l'entreprise sera touchée ni dans quelle mesure. Le rapport annuel de 1998 contient des renseignements complémentaires sur les activités relatives au passage à l'an 2000, notamment un énoncé sur son état de préparation actuel (<http://www.cpr.ca/corporate/Y2K/y2k.htm>).

Transport routier

De nombreux détaillants canadiens font régulièrement livrer et prendre leur matériel et leurs marchandises par camion. Avez-vous discuté du bogue de l'an 2000 avec la société de transport ou le camionneur indépendant auquel votre société a recours? Sachez-vous s'ils sont prêts pour l'an 2000? Voici quelques renseignements qui peuvent vous être utiles. Au cours de l'été 1998, l'**Alliance canadienne du camionnage (ACC)** a procédé auprès de ses 2 000 membres à un sondage officieux qui a révélé que la majorité d'entre eux terminaient leur plan d'action en vue du passage à l'an 2000 ou en étaient

vos agents voudra tout de même s'assurer que vous faites ce qu'il faut pour régler tout problème qui pourrait survenir. C'est que des sinistres couverts peuvent se produire, par exemple, en raison d'un incendie provoqué par une défaillance de matériel informatisé. Il se peut aussi que des actionnaires mécontents omettent de bien préparer l'entreprise au passage à l'an 2000, que des gens se blessent à cause d'une défaillance de matériel informatique, ou encore que des clients subissent des pertes financières parce que l'entreprise n'a pu leur livrer les marchandises ou les services promis. Et ce ne sont là que quelques exemples.

Selon le **Bureau d'assurance du Canada** (BAC), les détenteurs d'une police d'assurance commerciale peuvent faire certaines choses pour se préparer :

- Consultez votre représentant d'assurance pour savoir si votre entreprise sera touchée par le passage à l'an 2000, et le cas échéant, dans quelle mesure. Il vaut mieux savoir à l'avance ce qui est couvert par votre contrat.
- Vérifiez si l'équipement de votre entreprise, par exemple votre ordinateur ou votre télécopieur, peut traiter les dates, et si vous n'êtes pas certain de la conformité d'un appareil, communiquez avec son fabricant.
- Faites des sauvegardes de vos fichiers informatiques importants et faites un essai sur le matériel, les logiciels et le système d'exploitation de votre ordinateur.
- Assurez-vous que tous les fournisseurs de services sur lesquels vous comptez sont prêts pour l'an 2000.

Prenez le temps de réfléchir à tout ce qui pourrait survenir, qu'il s'agisse d'une défaillance de votre système informatique ou de celui d'un partenaire important ou d'un fournisseur, et préparez un plan d'urgence. Par exemple, vous pourriez dresser une liste de fournisseurs de remplacement, au cas où vous en auriez besoin.

En vertu des avantages relatifs aux systèmes d'alarme, les titulaires de police sont tenus :

- de veiller à ce que les systèmes d'alarme soient maintenus en bon état de fonctionnement et qu'ils restent branchés pendant les heures de fermeture;
- d'aviser sans tarder l'assureur lorsqu'ils apprennent que la police ou l'entreprise de systèmes d'alarme ne répondra pas aux signaux d'alarme.

À défaut de respecter ces conditions, le détenteur de police peut voir la garantie annulée ou réduite. Toutefois, dans l'éventualité où un problème lié au passage à l'an 2000 inconnu du titulaire d'alarme, la protection pourrait continuer de s'appliquer. Les détenteurs de police devraient néanmoins chercher à obtenir confirmation que leur système d'alarme fonctionnera correctement. Comme les assureurs diffèrent les uns des autres, il est important de savoir ce que vous offre le vôtre. Voici une liste de choses qu'il faut savoir :

- Une police d'assurance vous protège contre les pertes financières soudaines et inattendues. Ce n'est pas un contrat de

Avez-vous des partenaires à l'étranger?

(<http://www.insurance-council.ca>).

remplacement de matériel périmé. Par conséquent, une défaillance du matériel attribuable au passage à l'an 2000 n'est pas couverte, mais les pertes résultant de cette défaillance peuvent cependant l'être.

- Le passage à l'an 2000 ne change rien à votre police d'assurance. D'ailleurs, votre police décrit avec précision la protection dont vous jouissez. Sachez cependant que cette protection vaudra d'une personne à l'autre, d'une police à l'autre et d'une demande d'indemnisation à l'autre.
- Certaines entreprises de haute technologie peuvent avoir de la difficulté à obtenir une assurance. Par mesure de précaution, les assureurs évaluent soigneusement les risques qu'ils sont disposés à assumer sans nuire à l'ensemble de leur clientèle. En outre, l'analyse des risques que représentent ces entreprises de haute technologie, consultants en informatique prises de haute technologie, concepteurs, vendeurs ou entre-preneurs qui fabriquent, conçoivent, vendent ou entre-tiennent des ordinateurs ou des logiciels informatiques, exige beaucoup de connaissances spécialisées. Or, bien des assureurs n'ont pas suffisamment de ces clients pour justifier le coût d'acquisition de ce genre de compétences et plutôt que de n'offrir que des garanties partielles qui ne conviendraient pas à leurs besoins, préfèrent laisser ce marché aux assureurs spécialisés.
- Le passage à l'an 2000 est un événement sans précédent d'envergure mondiale, et les assureurs, qui évoluent dans un marché hautement concurrentiel, continueront de répondre de manière responsable aux besoins de leurs assurés.

Peu d'entreprises canadiennes fonctionnent en vase clos. En fait, bon nombre d'entre elles dépendent directement ou indirectement d'autres pays pour leur approvisionnement en marchandises ou en services. De même, de nombreuses entreprises canadiennes exportent leurs produits et services.

Ces importantes relations commerciales et économiques internationales dépendent des activités des entreprises à l'étranger et de l'infrastructure qui les sous-tendent : transport, énergie, services bancaires et assurances, télécommunications et services gouvernementaux (douane, approvisionnement en eau, enlèvement des déchets et homologation de produits). Or, bon nombre de ces services sont exposés à des défaillances liées au passage à l'an 2000.

Bien qu'il soit impossible de savoir avec précision quel genre de défaillances pourraient survenir, les entreprises canadiennes doivent connaître leurs points faibles et élaborer des plans d'urgence en conséquence. Vous trouverez des conseils et des réponses à vos questions sur les incidences internationales du passage à l'an 2000 à l'adresse <http://www.dfa-it-maeci.gc.ca/y2k/menu-f.htm>.

Opérations sur carte de crédit

De nos jours, un grand nombre d'achats se font par carte de crédit, et ces opérations sont devenues si courantes qu'il est devenu presque impossible que ces machines puissent être en panne plus de quelques heures.

Selon **MasterCard*** (<http://www.mastercard.com/business/y2k>), dans l'industrie des paiements, le passage à l'an 2000 présente deux difficultés. La première, soit la capacité de traiter les opérations sur des cartes de crédit expirant en l'an 2000 ou après, a été résolue.

La deuxième difficulté a trait aux milliers d'éléments de matériel, de logiciels et de micrologiciels fonctionnant selon la date qui sont utilisés dans les opérations sur carte de crédit. Le fonctionnement de chacun de ces éléments dépend d'une horloge interne qui peut avoir du mal à reconnaître les deux derniers chiffres de l'an 2000 et conclure que nous sommes en 1900. Même si la question de la date d'expiration de ces cartes a été réglée, si l'une de ces horloges internes ne peut traiter correctement le changement de millésime, elle pourrait alors compromettre l'ensemble du processus de traitement des paiements. Il suffit en effet d'un seul « bogue » dans le processus et l'opération pourrait être compromise : le marchand perd une vente, les membres du réseau et leurs fournisseurs de services perdent des revenus, et le client s'en va mécontent. L'intégrité de tout le système de paiement et le succès de votre entreprise dépendent de la capacité de chaque million de l'opération sur carte de crédit d'effectuer la transition à l'an 2000 en douceur.

Avez-vous vérifié auprès des sociétés qui exploitent les terminaux commerciaux ou des sociétés émettrices de cartes de crédit si leurs systèmes vous permettront de continuer à traiter les opérations sur carte de crédit? Avez-vous vérifié si les entreprises de traitement, les fournisseurs de services aux marchands, les réseaux de télécommunications et vos propres systèmes internes sont en mesure de traiter de telles opérations?

Le programme de conformité aux exigences de l'an 2000 de **MasterCard*** vise à évaluer et à améliorer l'état de préparation du marché afin d'assurer le bon fonctionnement des opérations sur carte de crédit lors du changement de millésime. Ce programme complet, qui met l'accent sur la préparation et l'interdépendance de tous les liens de la chaîne de traitement des paiements, constitue un véritable modèle pour les autres industries. La communication active avec les membres, les entreprises de traitement et les marchands, processus mené en collaboration avec le U.S. Industry Card Council, constitue un important volet de ce programme. Vous pouvez accéder en direct à une liste de contrôle de l'an 2000 à l'intention des marchands (<http://www.mastercard.com/business/y2k/checklist.html>) ainsi qu'à d'autres renseignements pertinents sur l'adaptation à l'an 2000 d'action.

MasterCard a commandité l'élaboration d'un document complet qui permettra aux marchands et aux détaillants d'obtenir des renseignements détaillés sur la préparation de l'ensemble de leur entreprise à l'an 2000. Cette publication, intitulée *Year 2000 Retail Contingency and Business Continuity Planning*, décrit en

Les paiements directs Interac® et les retraits en mode partage

Les paiements directs Interac® sont devenus, au cours des dernières années, une façon courante de payer des produits et des services. Selon l'**Association Interac**, à l'heure actuelle, le nombre de commerces au Canada offrant les services de paiement direct Interac et de retrait en mode partagé dépasse les 300 000.

L'Association Interac affirme que le Réseau Interac, qui permet à la fois les opérations de retrait en mode partagé et le paiement direct Interac, est prêt. En outre, les essais effectués parmi ses membres sont terminés. Vos systèmes sont-ils prêts à passer à l'an 2000? Si votre commerce utilise un service de paiement personnalisé, le fournisseur qui a conçu le système pourra répondre à vos questions. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du passage à l'an 2000, consultez la liste des membres de l'Association Interac (<http://www.interac.org/french/about/members.html>).

Les problèmes liés au passage à l'an 2000 sont-ils couverts par les assurances?

Les polices d'assurance des entreprises ne sont pas des contrats d'entretien. Elles sont plutôt conçues pour permettre aux détenteurs de police de faire face aux conséquences financières découlant d'événements fortuits, donc imprévisibles. Bien que les pertes financières découlant de l'incapacité des ordinateurs d'interpréter les dates correctement ne soient généralement pas couvertes par les polices d'assurance des entreprises,

détail les étapes que peuvent suivre les marchands et détaillants pour préparer chaque élément de leur entreprise. C'est une mine de renseignements sur les stratégies, les tactiques et les mesures pouvant aider tout marchand ou détaillant à comprendre et à résoudre le problème. Par exemple, on y décrit plus de 20 scénarios, allant des pannes de services de communication et des services publics aux défaillances des systèmes administratifs et des systèmes de transport. On y propose des mesures qui peuvent aider toute entreprise à faire face à un large éventail de situations d'urgence. Vous pouvez consulter ce document sur le site Web de la **National Retail Federation*** (<http://www.nrf.com/hot/it/sur2000/conting.htm>).

En 1995, **Petro-Canada** (<http://www.francais.petro-canada.ca/html/y2k/index.html>) a rendu possible le traitement des cartes de crédit dont la date d'expiration est postérieure à 1999. Visa® s'est engagée à aider les marchands à se préparer à l'an 2000 en les sensibilisant aux problèmes auxquels ils sont susceptibles de faire face. Vous pouvez télécharger un questionnaire d'autodiagnostic, consulter sa liste de contrôle, ou accéder à des liens qui vous permettront d'évaluer l'état de préparation de vos points de vente. Pour prendre connaissance des mesures prises par Visa et de celles que tout marchand devrait prendre pour se préparer à l'an 2000, visitez le site de Visa (<http://www.visa.com/av/year2000/main.html>).

Il se peut que certains équipements de point de vente de la société **Casio*** exigent une mise à niveau selon le logiciel installé. Des mises à niveau seront offertes par l'entrepreneur du réseau américain de détaillants qui vend et entretiennent les produits. L'adaptation à l'an 2000 de toutes les caisses enregistrées électroniques de Casio commercialisées après 1993 a été vérifiée et mise à l'épreuve. Pour les modèles antérieurs à 1994, vous pouvez obtenir par courriel (Y2K@casio.com) un guide qui vous permettra de vérifier l'adaptation de ces modèles vous-même. Vous pouvez également visiter le site Web <http://www.casio.com/corporate/pressdetail.cfm?ID=10> pour obtenir de plus amples renseignements.

METTLER TOLEDO* a élaboré un outil de recherche (<http://www.mt.com/home/countries/can/y2k/y2k.asp>) qui permet d'obtenir des renseignements sur l'état de préparation de ses produits au passage à l'an 2000. Pour obtenir des renseignements sur l'état de préparation des produits industriels et de vente au détail fabriqués aux États-Unis, visitez le site http://www.na.mt.com/prod_ser/y2kframe.htm ou télécopiez vos demandes de renseignements au (614) 438-4958.

NCR* présente sur son site (<http://www3.ncr.com/year2000/http/prodinf.htm>) une page d'information sur les produits en vue du passage à l'an 2000. Cette page contient une base de données consultable qui vous donnera des réponses sur l'état de préparation des produits.

On peut trouver sur Internet les énoncés de conformité à l'an 2000 des caisses enregistrées de **Royal Consumer Business Products*** (<http://www.royal.com/Y2K.html>).

Les caisses enregistrées électroniques de **Sharp Electronics of Canada Ltd.*** (<http://www.sharp.ca/y2k.htm>) n'indiquent que les deux derniers chiffres, p. ex. « 00 », de l'année au cours de laquelle elles sont utilisées et, dans des conditions normales d'utilisation, elles passeront de « 99 » à « 00 ». De plus, les caisses enregistrées électroniques Sharp ont une horloge intégrée qui tient automatiquement compte des années bissextiles. Par conséquent, ces produits Sharp ne devraient pas exiger d'attention spéciale lors du passage à l'an 2000.

TEC Canada Inc.* est un fournisseur de systèmes et de matériel d'information destinés au commerce au détail, notamment des caisses enregistrées électroniques, des systèmes de point de vente, des imprimantes à transfert thermique (codes à barre) et direct, des balances électroniques et des imprimantes. Pour obtenir des renseignements sur ces produits, visitez son site Web (<http://www.teccanada.com/y2kd.html>).

Univell Corporation a annoncé que tous ses produits traiteront correctement et de façon constante les données en temps réel relatives aux dates, et ce avant, pendant et après le passage à l'an 2000. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez son site (http://www.univell.fr/AN_2000.HTM).

VeriFone*, une division de **Hewlett Packard**, offre des informations sur ses produits, ses outils et ses services (<http://y2k.verifone.com/compliance.htm>) afin de vous permettre de déterminer si vos logiciels et systèmes de paiement sont adaptés à l'an 2000. Vous pourrez également vous inscrire pour obtenir des mises à jour et des renseignements sur les derniers changements.

Banque de Montréal
<http://www.bmo.com/an2000>

Banque de Nouvelle-Écosse
<http://www.scotiabank.ca/Scotiabankfr/year2000>

Banque HSBC Canada
http://www.hsbc.ca/y2k_french

Banque Laurentienne du Canada
<http://www.banquelaurentienne.com/htmlfr/206.htm>

Banque Manuvie du Canada
<http://www1.manulife.com/corporate/msf/public/Fvupdate.htm>

Banque Nationale du Canada
<http://www.bnc.ca/cgi-bin/bnc.exe?SCT=2C&FV=2>

Banque Royale du Canada
<http://www.banqueroyale.ca/year2000>

Banque Toronto-Dominion
<http://www.tdbank.ca/a2000>

Caisses Desjardins
<http://www.desjardins.ca/fr/nouveau/an2000/an2000.htm>

Centrale des caisses de crédit du Canada*
<http://www.casebyte.com/cucc/button2/y2k.htm>

Citizens Bank of Canada*
<http://www.citizensbank.ca/nsiddecitizens/year2000.html>

L'ABC présente également une liste complète des banques étrangères ayant des filiales au Canada (http://www.cba.ca/fr/links_sched2.htm).

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site Web de l'ABC (http://www.cba.ca/fr/year2000_index.htm) ou faites le 1 800 263-0231.

Qu'en est-il des opérations financières?

En tant que détaillant, vous utilisez sans doute des caisses enregistrées informatisées, des lecteurs de codes à barres, des presses à cartes de crédit ou des systèmes de paiement direct pour le traitement des achats. Or, bon nombre, sinon la totalité, de ces systèmes peuvent être exposés au bogue de l'inventaire effectué dans le cadre de votre plan d'action? Dans la négative, prenez note des renseignements suivants.

Caisses enregistrées électroniques, terminaux de points de vente, lecteurs de codes à barres et balances électroniques

Aux États-Unis, la première poursuite liée au passage à l'an 2000 a été intentée par une chaîne de magasins d'alimentation contre son fabricant de caisses enregistrées et de terminaux. La cause a été réglée depuis, mais elle souligne combien les caisses enregistrées sont essentielles aux activités quotidiennes de la plupart des détaillants. Avez-vous communiqué avec le fabricant de votre caisse enregistrée? Dans la négative, une visite des sites Web qui suivent pourrait vous aider à accélérer la mise en œuvre de cette partie de votre plan d'action.

Selon la troisième enquête nationale sur la préparation à l'an 2000 menée par Statistique Canada, les grands détaillants du secteur de l'alimentation prévoient qu'ils ne pourront pas continuer à fournir les mêmes services à leurs clients à la fin d'avril 1999. De plus, cette enquête révélait que 14 p. 100 des grands fournisseurs et détaillants prévoient être prêts à cette date. Les fabricants de plus petite taille.

La technologie joue un rôle vital dans les activités quotidiennes des détaillants canadiens, de même que dans leur orientation stratégique. D'après l'enquête sur la technologie de l'information réalisée en 1998 par le **Conseil canadien du commerce de détail**, le passage à l'an 2000 était de loin la question qui préoccupait le plus les détaillants.

Vous en avez assez de la fièvre de l'an 2000?

Le problème de l'an 2000 est, depuis quelques mois, un sujet fort populaire dans les publications commerciales et dans divers médias. Or, selon un récent sondage d'opinion publique, de nombreux Canadiens en ont assez de ces textes sur les incertitudes possibles du bogue de l'an 2000. En fait, de nombreuses entreprises se sont montées indifférentes puisqu'elles avaient déjà vérifié l'état de préparation de leurs systèmes informatiques et de leur équipement de bureau, tel que les télécopieurs. Pourtant, d'après une enquête nationale de Statistique Canada réalisée en février 1999, 14 p. 100 des entreprises n'ont toujours pas pris de mesures pour se prémunir contre le bogue de l'an 2000, et une proportion encore plus grande n'en sont même pas aux étapes essentielles de leur plan d'action : la vérification de l'état de préparation de leurs partenaires et la planification de la reprise de leurs activités en cas de panne.

Le Canada s'est classé parmi les pays les plus avancés dans sa préparation au passage à l'an 2000. Cependant, à moins de quelques mois de l'échéance, les secteurs privé et public ne doivent pas pêcher par excès de confiance, car il reste beaucoup à faire pour assurer une transition en douceur.

Nous avons élaboré le présent guide à l'intention des détaillants canadiens et, notamment, à l'intention des petites entreprises de vente au détail qui pourraient avoir besoin d'éclaircissements sur la façon dont le bogue de l'an 2000 pourrait toucher, par exemple, leur sources d'approvisionnement. Vous constaterez à la lecture de ce document que de nombreuses associations et grandes entreprises ont bien voulu partager leur expertise sur le bogue de l'an 2000. Il n'en tient qu'à vous d'en profiter.

La chaîne d'approvisionnement

C'est bien connu, c'est toujours le maillon le plus faible de la chaîne qui casse. Or, ce maillon pourrait bien être l'un de vos principaux partenaires, fournisseurs, vendeurs ou clients dont la

Votre institution financière

Afin de vous permettre de connaître l'état de préparation des industries faisant partie de votre chaîne d'approvisionnement, nous avons compilé des données sur les secteurs des finances, des assurances, du transport, de la construction, de l'électricité et des télécommunications. Nous avons également compilé des données sur certains détaillants canadiens, ce qui vous permettra de connaître l'état de préparation de votre propre secteur.

Selon l'**Association des banquiers canadiens (ABC)**, les banques du Canada sont prêtes à franchir le cap de l'an 2000. En procédant graduellement, les banques et autres institutions financières ont modernisé leurs systèmes informatiques et les ont mis à l'essai de manière à assurer, dans toute la mesure du possible, que les entreprises canadiennes pourront obtenir de l'argent et des services financiers dès le début de la nouvelle année. Au début de la présente année, certaines banques ont assuré leurs clients que dépôts seraient en sûreté dans leurs comptes bancaires canadiens et que leurs dossiers financiers seraient entièrement protégés.

Par ailleurs, de nombreux sites Web ont été créés pour vous tenir au courant des progrès réalisés par divers établissements financiers :

Banque Canadienne de l'Ouest*
<http://www.cwbank.com/current.html>
Banque Canadienne Impériale de Commerce
<http://www.cibc.com/francais/discover/y2k>



* Partout dans le texte, l'astérisque indique un site en anglais seulement.

du détaillant



La présente brochure vise à vous aider à faire le passage à l'an 2000. Servez-vous-en pour lancer votre plan d'action du bon pied et surtout, ne vous laissez pas damer le pion par vos concurrents!